



**KAJIAN YURIDIS TERHADAP HAK ATAS KOMPLAIN KONSUMEN  
DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN JUAL BELI  
DI KOTA JAYAPURA**

**SKRIPSI**

*Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi  
Pada Fakultas Hukum Universitas Cenderawasih*

**Oleh:**

**FARIS PRATAMA S. YUSUP  
NIM 20180211014046**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS CENDERAWASIH  
JAYAPURA  
2024**

## **PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah disetujui  
Pada Tanggal 26 Juni 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. William H. Reba, S.H., M.Hum.**  
**NIP 19620909 199103 1 001**

**Dr. Sobardo Hamonangan, S.H., M.Hum.**  
**NIP 19671108 199403 1004**

**Mengetahui:**  
**Ketua Bagian Hukum Perdata**

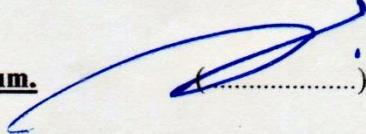
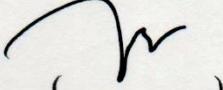
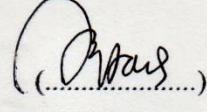


**Daniel Tanati, S.H., M.H.**  
**NIP 19730429 200212 1 001**

## PELAKSANAAN UJIAN

Skripsi ini telah diuji  
Pada tanggal 28 Juni.2024

### TIM PENGUJI

Ketua/Anggota	<b><u>Dr. William H. Reba, S.H., M.Hum.</u></b> NIP 19620909 199103 1 001	(.....) 
Sekretaris	<b><u>Dr. Sobardo Hamonangan, S.H., M.Hum.</u></b> NIP 19671108 199403 1 004	(.....) 
Anggota	<b><u>Dr. Supriyanto Hadi, S.H., M.H.</u></b> NIP 19610923 198803 1 002	(.....) 
Anggota	<b><u>Biloka Tanggahma, S.H., M.Hum.</u></b> NIP 19610523 199303 1 001	(.....) 
Anggota	<b><u>Theresia Hilda M. Y. Krey, S.E., M.H.</u></b> NIP 19901014 201803 2 001	(.....) 

## ABSTRAK

Kajian Yuridis Terhadap Hak Atas Komplain Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli di Kota Jayapura. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan perjanjian jual beli dan penyelesaian sengketa terkait pengaduan konsumen di Kota Jayapura

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yang menggabungkan data primer dan data sekunder untuk memahami dan menganalisis kejadian yang terkait perlindungan konsumen. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan Kepala Seksi Standarisasi Dan Perlindungan Konsumen, Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi Dan UKM Kota Jayapura. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka, mencakup bahan hukum primer seperti undang-undang dan peraturan daerah, serta bahan hukum sekunder dan tersier seperti laporan penelitian, buku hukum, kamus dan ensiklopedia. Teknik pengumpulan data melibatkan wawancara dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM memiliki peran penting dalam pengawasan barang dan jasa sesuai dengan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tugas yang dimiliki selain pengawasan adalah terkait penyelesaian sengketa konsumen. Hambatan yang dialami dalam menangani pengaduan konsumen berupa keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya komunikasi antara konsumen dengan dinas, kendala teknis dan kurangnya sarana dan prasarana.

Manfaat dari penelitian ini adalah guna memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai peran dan tanggung jawab DISPERINDAGKOP UKM dalam menangani pengaduan konsumen dan mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam menangani pengaduan konsumen.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Perlindungan Hukum, Penyelesaian Sengketa, Pengaduan.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

*“Tiap-tiap yang berjiwa akan merasakan mati. Kami akan menguji kamu dengan keburukan dan kebaikan sebagai cobaan (yang sebenar-benarnya).  
Dan hanya kepada Kami-lah kamu dikembalikan.”*

(QS. Al-Anbiyaa': 35)

### **PERSEMBAHAN:**

Karya tulis ini kupersembahkan kepada:

1. Ayahanda Samad Yusup dan Ibunda Zalaita Trikurniawati.
2. Saudaraku Salsabila Azzahra.
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Cenderawasih.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini dimaksud untuk melengkapi salah satu syarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Cenderawasih.

Adapun judul penelitian ini adalah “Kajian Yuridis Terhadap Hak Atas Komplain Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Di Kota Jayapura.”

Terselesaikannya penulisan skripsi dan juga studi penulis di Universitas ini tentu tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Oscar Oswald O. Wambrauw, S.E., M.Sc.Agr. selaku Rektor Universitas Cenderawasih, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani studi di Universitas Cenderawasih.
2. Bapak Prof. Dr. Frans Reumi S.H., M.A., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Cenderawasih, atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menjalani studi di Fakultas Hukum.
3. Bapak Daniel Tanati, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata, yang telah menyetujui judul yang diambil oleh penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. William H. Reba, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing pertama, yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk

membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Bapak Dr. Sobardo Hamonangan, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing kedua, yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Para tim penguji Bapak Dr. Supriyanto Hadi, S.H., M.Hum.; Bapak Biloka Tanggahma, S.H., M.Hum.; dan Ibu Theresia Hilda Mathelda Yenkase Krey, S.E., M.H. terima kasih atas semua saran dan kritikan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Semua Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan hukum kepada penulis, serta seluruh staf di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Cenderawasih yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama menjalani studi.
8. Bapak Immanuel Obinaru, S.E. selaku Kepala Seksi Standarisasi Dan Perlindungan Konsumen, Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi Dan UKM, yang telah berkenan meluangkan waktunya guna memberikan wawasan dan pengetahuan yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman Mahasiswa/i KKN angkatan 2020 Kabupaten Biak Numfor, Distrik Biak Utara, Kampung Andei, yang telah memberikan bantuan moril kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Beserta pihak-pihak lain yang tidak dapat dituliskan satu persatu. Terima kasih atas kerja sama dan motivasinya selama ini.

Selanjutnya penulis sadar bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan isi skripsi ini. Akhirnya besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mereka yang membaca dan memerlukan.

Jayapura, .....2024

**FARIS PRATAMA**  
**NIM 20180211014046**

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN .....	ii
PELAKSANAAN UJIAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Tinjauan Pustaka .....	7
F. Metode Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	17
A. Perlindungan Konsumen .....	17
B. Perjanjian Jual Beli .....	21
C. Wanprestasi .....	27
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	30
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Penyelesaian Sengketa Terkait Pengaduan Konsumen Di Kota Jayapura .	35
B. Faktor Penghambat Dalam Menangani Pengaduan Konsumen Pada DISPERINDAGKOP UKM Kota Jayapura .....	42
BAB IV PENUTUP .....	47
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA .....	49